

Aan de gemeenteraad van Dinkelland

Zaaknummer
536171

Bijlagen
2

Onderwerp
Datum collegevergadering: 29 november 2022, Raadsbrief 2022 nr. 96

Verzenddatum
1 december 2022

Geachte raads- en commissieleden,

Waarover gaat deze brief?

In onze collegevergadering hebben wij gesproken over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdwet Dinkelland over 2021.

Ons besluit

In onze vergadering hebben we besloten:

1. Kennis te nemen van de uitkomsten en conclusies van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd Dinkelland over 2021;
2. De gemeenteraad met een raadsbrief te informeren over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd Dinkelland over 2021;
3. De Adviesraad Sociaal Domein Dinkelland met eenzelfde brief te informeren over de onderzoeksuitkomsten;
4. In te stemmen met het publiceren van de onderzoeksuitkomsten op www.waarstaatjegemeente.nl ten behoeve van de gemeentelijke monitor Sociaal Domein.

Toelichting

Vanaf 2016 zijn gemeenten voor zowel de Wmo 2015 als de Jeugdwet verplicht te onderzoeken hoe cliënten de ontvangen hulp en ondersteuning ervaren. De gemeente onderzoekt daarbij zowel de toegang tot als de kwaliteit en effectiviteit van de hulp. Medio 2022 is onderzocht hoe cliënten in 2021 de ontvangen ondersteuning en hulp hebben ervaren. Onderzoeksbureau I&O research heeft het cliëntervaringsonderzoek (hierna CEO) uitgevoerd. De uitkomsten zijn samengevat weergegeven in bijgevoegde factsheets Wmo en Jeugd (zie bijlagen).

1. Wmo 2015

Toelichting onderzoek

Voor de Wmo is de (tot 2021 verplichte) standaardvragenlijst afgenomen om de ervaringen met de Wmo in beeld te brengen. Net als in 2020 zijn daar vragen aan toegevoegd over de ondersteuning tijdens periodes waarin corona maatregelen golden.

Er zijn 993 inwoners van de gemeente Dinkelland benaderd die in 2021 een individuele Wmo voorziening hebben ontvangen (waaraan een beschikking ten grondslag ligt). Dit waren zowel nieuwe als bestaande cliënten. Zij konden de vragenlijst schriftelijk of online invullen (82% koos voor schriftelijk). De netto respons is 561 vragenlijsten (56%). De respons is hiermee hetzelfde als vorig en ruim voldoende om uitspraken over de Wmo in de gemeente te kunnen doen.

Vanaf het begin (2015) zijn steeds dezelfde vragen en antwoordmogelijkheden gebruikt, waardoor de

uitkomsten over 2021 te vergelijken zijn met de voorgaande jaren. Dit is ook terug te zien in de factsheets.

Uitkomsten

Als het gaat om de toegang is het merendeel van de cliënten tevreden. De scores zijn vrijwel gelijk aan die van vorig jaar.

Cliënten vinden de Wmo ondersteuning die zij ontvangen goed: 88% van de cliënten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en 87% vindt de ondersteuning passend bij de hulpvraag (3% hoger dan in 2020).

Minder cliënten dan vorig jaar geven daarentegen een positief effect van de ondersteuning aan. Het gaat dan om: kunnen zij de dingen die ze willen, beter doen (-7%), kunnen ze zich beter redden (-3%) en hebben ze door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven (-6%). Navraag bij I&O Research leert dat veel gemeenten in 2021 een daling zagen in het effect van de ondersteuning. Mogelijk heeft dit te maken met de maatschappelijke situatie en gevolgen van corona en dat aanbieders daarbij soms moesten terugvallen op alternatieve vormen van ondersteuning.

De bekendheid van de cliëntondersteuner is gedaald van 37% in 2020 naar 31% in 2021.

62% van de mensen geeft aan mantelzorg te ontvangen. Van hen zegt 14% dat hun mantelzorger de zorg niet aan kan. Dit percentage is vergelijkbaar met dat in voorgaande jaren en betekent dat er blijvend aandacht nodig is voor de mensen die mantelzorg verlenen.

Voor het merendeel van de cliënten (81%) is de ondersteuning niet gewijzigd als gevolg van beperkende corona maatregelen in 2021. Bij 16% is de hulp aangepast. Dat wil zeggen: de hulp is minder geweest of is in een andere vorm aangeboden, bijvoorbeeld middels telefonisch contact (het meest genoemd).

Degenen die de ondersteuning tijdelijk op een andere manier hebben ontvangen (n=50), zijn over het algemeen toch voldoende geholpen. Aanbieders hebben dus ondanks de beperkende maatregelen goed weten aan te sluiten bij de zorgvraag van inwoners.

Slechts 3% van de cliënten heeft door corona gewacht met het aanvragen van (extra of andere) ondersteuning bij de gemeente die men nodig had. Hiervan heeft het merendeel zich gered met hulp van een mantelzorger.

Conclusie

Het CEO Wmo voor Dinkelland laat net als in 2020 een positief beeld zien, met name als het gaat om de toegang en de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning. Op de effectiviteit van de ontvangen ondersteuning zien we wat lagere scores. Dit is een uitkomst die in veel gemeenten te zien is en die mogelijk te maken heeft met de bijzondere maatschappelijke context die corona en de beperkende maatregelen met zich mee brengt.

Aanbieders zijn overigens goed omgesprongen met de beperkende maatregelen. We zien dat de ondersteuning grotendeels doorgang heeft gevonden ondanks corona. Daar waar deze tijdelijk minder of anders is ingevuld, zijn cliënten over het algemeen toch goed geholpen.

De bekendheid van de onafhankelijk cliëntondersteuner scoort niet zo hoog. Hier moet echter bij worden opgemerkt dat veel inwoners worden geholpen door de Schakel zonder dat zij waarschijnlijk weten dat dit onafhankelijke cliëntondersteuning heet. Door de komst van Schakel in 2021 is de rol van onafhankelijk cliëntondersteuner prominenter neergezet. Bij iedereen die zich meldt bij de ene toegang, vindt eerst vraagverheldering plaats door een onafhankelijk cliëntondersteuner. Bij zwaardere of langduriger trajecten ondersteunt een maatschappelijk werker een cliënt als cliëntondersteuner. Door de verbinding van Stichting Welzijn Tubbergen Dinkelland (SWTD), Wijkkracht en gemeente in Schakel is cliëntondersteuning steeds meer een gespreksonderwerp van de professionals geworden.

Aandachtspunt vormen de uitkomsten op gebied van mantelzorg: meer dan de helft van de cliënten ontvangt mantelzorg en 14% hiervan zegt dat hun mantelzorger de zorg niet goed aan kan. Dit is onderwerp van gesprek met de SWTD en dan vooral in wat we doen, wie we daarmee bereiken en hoe we meer mensen in beeld krijgen. De SWTD werkt doelgroepsgewijs en richt recent o.a. de aandacht op de werkende mantelzorger.

2. Jeugd

Toelichting onderzoek

Voor het CEO Jeugd zijn 439 jeugdhulp cliënten (jongeren en ouders) uitgenodigd om mee te doen. Dit zijn zowel nieuwe als bestaande cliënten. Jeugdigen die vanuit jeugdreclassering, jeugdbescherming, pleegzorg en gesloten jeugdzorg zorg ontvingen, zijn niet betrokken in het onderzoek. De vragenlijst kon schriftelijk of digitaal ingevuld worden. In totaal vulden 103 cliënten en/of hun ouders de vragenlijst in; een respons van

23%. De respons ligt daarmee lager dan vorig jaar (32%). De resultaten van het CEO Jeugd gelden daarom als "indicatief"; de uitkomsten zijn niet representatief voor de gehele populatie. Dat heeft te maken met de beperkte respons en met het feit dat wordt gevraagd naar de ervaring met uiteenlopende vormen van hulp (van dyslexie tot jeugd GGZ, van ambulante begeleiding tot logeren).

Uitkomsten

Als het gaat om de toegang, wist 68% van de cliënten waar zij terecht konden met hun hulpvraag. 87% van de cliënten voelt zich daarbij serieus genomen. Deze percentages zijn gelijk aan die in 2020. Een stijging is te zien in het aantal cliënten dat zich snel geholpen voelt (van 67% in 2020 naar 73% in 2021) en cliënten die het gevoel hebben gekregen dat er in het gesprek samen naar een oplossing is gezocht (van 75% in 2020 naar 84% 2021). Voorgaande scores hebben overigens betrekking op alle verwijzingen; van gemeente (22%), de huisarts (29%) en andere verwijzende instellingen (49%).

Jongeren die contact hebben gehad met de *gemeentelijke* toegang waarderen diens dienstverlening met een 7,5. Vorig jaar was dit een 7,7.

Wat betreft de kwaliteit van de ondersteuning is een lichte stijging te zien op het "samen nemen van beslissingen" (van 81% in 2020 naar 88% in 2021) en "cliënt is snel geholpen" (van 67% in 2020 naar 78% in 2021). Dit laatste is een mooie verbetering na de daling in 2020 ten opzichte van 2019 (67%). Aan de lage kant blijft het cijfer omtrent "verschillende organisaties werken goed samen" met 59%. Inwoners voelen zich de afgelopen jaren serieus genomen (86% in 2021) en worden respectvol behandeld (91% in 2021).

Als het gaat om de effectiviteit van de ontvangen hulp (opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid, meedoen) is dat ongeveer gelijk gebleven of iets toegenomen ten opzichte van 2020.

Uit de vragen over de gevolgen van beperkende maatregelen vanwege corona blijkt dat de hulp voor 66% van de ondervraagden niet is gewijzigd. Bij de rest is de hulp aangepast; dat betekent dat er is geschakeld naar minder hulp, hulp in een andere vorm of later starten. Slechts 4% heeft door corona gewacht met het aanvragen van ondersteuning bij de gemeente die men nodig had.

Conclusie

Door de lage respons gelden de resultaten van het CEO Jeugd als "indicatief".

Bij de toegang (gemeente, huisartsen, andere externe verwijzers) zien we dat cliënten zich sneller geholpen voelen en er meer wordt aangegeven dat samen naar een oplossing is gezocht. De dienstverlening van de gemeente scoort een mooie 7,5.

Cliënten zijn tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning op verschillende vlakken. Alleen het onderdeel "verschillende organisaties werken goed samen" blijft achter. Dit is al langer een aandachtspunt en zowel lokaal als regionaal wordt er gewerkt aan de onderlinge samenwerking tussen verschillende zorgorganisaties en diens verantwoordelijkheden daarin.

Er zijn veel verschillende disciplines werkzaam voor de doelgroep Jeugd. Er wordt steeds meer integraal gewerkt tussen deze disciplines. We onderzoeken of we een overzichtelijke sociale kaart kunnen creëren voor onze lokale partners gericht op Jeugd.

3. Hoe verder *CEO over 2021*

Het CEO Wmo voor Dinkelland over 2021 laat een positief beeld zien als het gaat om de cliënttevredenheid en geeft behalve het punt van mantelzorg nu geen aanleiding tot concrete actie. Het CEO Jeugd laat ook een positief beeld zien, hoewel de uitkomsten moeten worden gezien als indicatief gezien de lage respons. We blijven aandacht schenken aan een goede samenwerking van jeugdhulpaanbieders en onderzoeken de mogelijkheid van een overzichtelijke sociale kaart voor onze lokale partners gericht op Jeugd.

Toekomstig CEO

De huidige methode van het CEO Wmo geeft een goed beeld van hoe de toegang tot en de kwaliteit en effectiviteit van de ontvangen hulp en ondersteuning wordt ervaren en zich ontwikkelt over de jaren. Het geeft echter weinig inzicht in de factoren die maken dat iemand tevreden of minder tevreden is. Vanaf 2021 stelt het ministerie de standaard Wmo vragenlijst niet meer verplicht. We willen daarom voor het volgende CEO Wmo een andere aanpak kiezen, die de bruikbaarheid van de resultaten vergroot. Daarbij nemen we zowel de vragen, onderzoeksmethode als onderzoeksfrequentie onder de loep. Daarbij wordt de afstemming gezocht met o.a. de evaluatie onderzoeken van Schakel. Voor het CEO Jeugd geldt eenzelfde wens en voornemen.

4. Vervolg

De Adviesraad Sociaal Domein Dinkelland wordt geïnformeerd met een brief over de onderzoeksuitkomsten. Daarnaast worden de uitkomsten van het CEO voor 1 december a.s. aangeleverd bij het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Voor de Wmo geldt dat de uitkomsten na aanlevering worden gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl ten behoeve van de monitor Sociaal Domein.

Waarom deze raadsbrief?

In artikel 169, tweede lid, van de Gemeentewet staat dat wij de raad alle inlichtingen verschaffen die de raad voor de uitoefening van zijn taak nodig heeft. Wij meenden er daarom goed aan te doen u van ons besluit op de hoogte te stellen. Wij stellen u voor deze raadsbrief voor kennisgeving aan te nemen.

Heeft u nog vragen?

Neem dan contact op met de raadsgriffier. Deze zal uw vragen aan ons college kenbaar maken.

Hoogachtend,

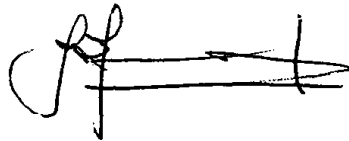
Burgemeester en wethouders van Dinkelland,

de secretaris

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Drs. C.H.A.A. Lutikhuis

de burgemeester

A handwritten signature in black ink, featuring a large initial 'J' followed by several horizontal strokes and a vertical line at the end.

J.G.J. Joosten